ACHETER

GARANTIES, DÉLAI DE RÉTRACTATION, DÉMARCHAGE, ACHATS EN LIGNE, LIVRAISON, CLAUSES ABUSIVES, FIN DU CONTRAT… TOUT SAVOIR POUR ACHETER EN SÉCURITÉ !

UN CONSOMMATEUR INFORMÉ

Le professionnel a l'obligation d'informer son client et doit le renseigner sur les caractéristiques essentielles du bien, les prix, la livraison, les garanties.

GARANTIES

2 types de garanties légales existent :

• La **garantie contre les vices cachés** est de 2 ans à compter de la découverte du vice (elle est due par le vendeur professionnel ou particulier).

• La **garantie légale de conformité** est de 2 ans (elle est due par le professionnel à compter de la livraison).

Des garanties commerciales gratuites ou payantes peuvent également être en plus proposées par le professionnel.

LES ACHATS EN LIGNE

LORS D'UNE COMMANDE EN LIGNE

Désormais les professionnels ne peuvent plus pré-cocher des options supplémentaires payantes, sous peine de sanctions. Cette mesure évite ainsi la facturation de services non souhaités.

PRÉCAUTIONS POUR SÉCURISER LES PAIEMENTS

• Vérifiez que vous vous trouvez bien sur une page sécurisée. L'adresse de page (URL) doit commencer par https (s : signifie que le site est sécurisé) et un cadenas fermé doit apparaitre en bas (gauche ou droite) de la fenêtre ou à la fin de l'adresse.

• Utilisez une carte bancaire virtuelle. Cette e-carte bleue génère un numéro éphémère et unique, limité quant à son montant et à sa durée de validité. Renseignez-vous auprès de votre banque.

• Optez pour des intermédiaires de paiement (PayPal, Google Wallet, Receive and pay…) qui n'ont pas accès aux données bancaires du client.

ATTENTION AU PHISHING !

Le phishing (hameçonnage ou filoutage) est une technique par laquelle des personnes malveillantes se font passer pour des entreprises ou organismes connus (ex : Orange, Apple, Assurance Maladie, CAF, …) ou des banques, en envoyant des courriels frauduleux. Ainsi, ces personnes récupèrent des mots de passe de comptes bancaires ou numéros de cartes de crédit.

LE DÉMARCHAGE

Appelé désormais "Vente hors établissement", le démarchage est une situation où l'on vous présente une offre chez vous ou sur votre lieu de travail directement par téléphone ou de manière générale dans tous les lieux non destinés à la commercialisation.

3 DISPOSITIONS ESSENTIELLES À CONNAÎTRE

- L'obligation d'établir un contrat écrit
- La possibilité de renoncer à vos engagements dans un délai de 14 jours
- L'interdiction pour le démarcheur de percevoir une somme d'argent pendant 7 jours.

LE DÉLAI DE RÉTRACTATION

Vous ne pouvez pas changer d'avis en toute circonstance car le délai de rétractation est restreint aux cas prévus par la loi : démarchage à domicile, achats à distance, contrats de crédits ou contrats d'enseignement à distance…

MODE D'EMPLOI

Pour vous rétracter il suffit d'envoyer au vendeur, soit le formulaire de rétractation, soit une lettre recommandée avec accusé de réception. Vous pouvez aussi vous rétracter en ligne si le professionnel le prévoit, mais dans ce cas, il est impératif que le vendeur vous envoie un accusé de réception de la rétractation sur un support durable qui sera la preuve de votre rétractation.

NOUVEAUTÉ CONSO

Le délai de rétractation est de 14 jours francs.

SE FAIRE REMBOURSER

SOUS 14 JOURS MAXIMUM

Si vous exercez votre droit de rétractation, le professionnel est tenu de vous rembourser sous 14 jours maximum sous peine de pénalités.

LA LIVRAISON

DÉLAI DE LIVRAISON

Le professionnel doit livrer le bien ou service dans le délai indiqué dans l'offre précontractuelle et repris dans le contrat.

- Sinon, vous pouvez le mettre en demeure de livrer le bien ou exécuter le service dans un délai raisonnable (par lettre recommandée avec accusé de réception ou par écrit sur un autre support durable).
- Si ce nouveau délai n'est pas respecté, vous pouvez dénoncer le contrat (par lettre recommandée avec accusé de réception ou par écrit sur un autre support durable).

À défaut d'indication, le délai de livraison ne peut être supérieur à 30 jours, à compter de la commande.

RESPONSABILITÉ EN CAS DE PERTE OU D'ENDOMMAGEMENT

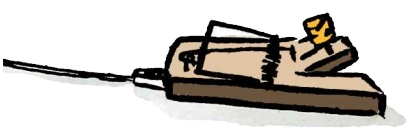
Même s'il fait appel à un transporteur, le professionnel est responsable. Il peut s'exonérer seulement s'il prouve que l'inexécution du contrat ou sa mauvaise exécution est de votre faute, d'une tierce personne voire d'un cas de force majeure. Toute clause qui exonèrerait le professionnel de sa responsabilité est abusive.

LES CLAUSES ABUSIVES

Souvent les contrats sont assez complexes et vous n'avez pas la possibilité de les négocier. Ils peuvent comporter une clause abusive qui crée un déséquilibre significatif en votre défaveur dans l'exercice de vos droits.

Si vous pensez être victime, contactez le professionnel pour l'en avertir. Si celui-ci n'est pas d'accord, trois possibilités de saisine :

- la DGCCRF (voir p.19)
- une association de consommateurs (voir p.19)
- le juge (voir p.18).



SOYEZ VIGILANT

- Gardez soigneusement les conditions générales de vente et le récapitulatif de la confirmation de la commande détaillée
- Vérifiez vos relevés bancaires pour détecter d'éventuelles anomalies
- Conservez également tous les éléments d'information précontractuels : publicité, photos, copie d'écran d'ordinateur et autres éléments de preuve.